

UNIVERSIDAD DE GRANADA

## **CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EVALUACIÓN, CALIDAD Y PLANES DE ESTUDIOS**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

### **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

#### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

##### **I.I. Datos Identificativos de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios**

El Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios depende del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, Vicerrectorado de Grado y Posgrado y la Unidad de Innovación Docente en la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios**

El servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios tiene como misión promover una cultura de calidad en la docencia y la gestión, impulsar actividades innovadoras y desarrollar la gestión de los planes de estudios asumiendo las responsabilidades y objetivos propuestos por nuestra Universidad.

##### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

El Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### **I.IV. Formas de colaboración y participación con el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios**

Las personas usuarias del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

-Forma presencial en sus instalaciones.

-Mediante correo postal dirigido al Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio a la dirección: Complejo Administrativo Triunfo, C/ Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada.

-A través de los correos electrónicos: vicalidadevaluacion@ugr.es , vicalidadformacion@ugr.es , vicalidadservicios@ugr.es , vicalidadmejora@ugr.es , vicinnova@ugr.es , vicegp@ugr.es .

-Por escrito presentado en el Registro General de la Universidad de Granada o en los lugares establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992.

-A través del formulario de Quejas y Sugerencias disponible en sus instalaciones y en la página <http://calidad.ugr.es/enviarSugerencias.php> .

-Participando en las jornadas y seminarios que se organicen a tal efecto, así como mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

Al Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Gestión de la elaboración, reforma y tramitación de los Planes de Estudios y la adscripción de asignaturas a los mismos.
2. Organización del curso conducente a la obtención del Certificado de Aptitud Pedagógica.
3. Gestión de Proyectos de Innovación y de los premios de Innovación Docente.
4. Gestión de la evaluación de la actividad docente del profesorado.
5. Gestión de becas asociadas a Proyectos de Innovación Docente, Planes de Mejora y proyectos subvencionados por entidades externas.
6. Organización de los Premios de Excelencia Docente de la Universidad de Granada.
7. Organización de actividades de Formación del Profesorado.
8. Gestión de ayudas para la formación del profesorado.
9. Gestión de los sistemas de garantía de la calidad de las titulaciones de Grado y Postgrado.
10. Organización de actividades de formación del PAS en materia de calidad.
11. Gestión administrativa y asesoramiento técnico para la mejora de los servicios de la Universidad de Granada.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios**

#### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la L.O. 4/2007, de 12

de abril.

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada aprobados por Decreto de la Junta de Andalucía 325/2003, de 25 de Noviembre.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento-Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos
- L.O.3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

#### **Específica:**

- Plan Estratégico de la Universidad de Granada (2006-2010).
- Reglamento de Cartas de Servicios de la Universidad de Granada aprobado en Consejo de Gobierno de fecha 23 de junio de 2008. publicado en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía el 25 de julio (BOJA nº 148).
- Real Decreto 1393/2007 de 29 de Octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales.
- Resolución Rectoral anual sobre organización y funcionamiento del CAP.

### **III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sepan parte.
8. Acceder a la información en igualdad de condiciones sin ningún tipo de discriminación
9. Respeto y confidencialidad de los datos de las personas usuarias.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable del Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

## V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas

Para contactar con los distintos servicios de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

#### -VICERRECTORADO PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD:

Complejo Administrativo Triunfo, C/ Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada. FAX: 958 248389

- TELÉFONOS: Secretario Vicerrectora: 958 248491
- Secretariado de Formación y Apoyo a la Calidad: 958 240984
- Secretariado de Evaluación de la Calidad: 958 248028
- Secretariado de Evaluación de Servicios: 958 241000 Ext.20434
- Secretariado para los Planes de Mejora de la Docencia: 958 240543.

#### PÁGINAS DE INTERNET Y CORREOS ELECTRÓNICOS:

-VICERRECTORADO PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD: <http://calidad.ugr.es/>

- Secretariado de Formación y Apoyo a la Calidad: [vicalidadformacion@ugr.es](mailto:vicalidadformacion@ugr.es)
- Secretariado de Evaluación de la Calidad: [vicalidadevaluacion@ugr.es](mailto:vicalidadevaluacion@ugr.es)
- Secretariado de Evaluación de Servicios: [vicalidadservicios@ugr.es](mailto:vicalidadservicios@ugr.es)
- Secretariado para los Planes de Mejora de la Docencia: [vicalidadmejora@ugr.es](mailto:vicalidadmejora@ugr.es)

#### -VICERRECTORADO DE ENSEÑANZAS DE GRADO Y POSGRADO:

Hospital Real, C/ Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada FAX: 958 243012

- TELÉFONOS:
- Secretariado de Enseñanzas de Artes, Humanidades, Ciencias Jurídicas, Económico-Empresariales: 958 241992/958 240617
- Secretariado de Enseñanzas de Ciencias, Ciencias de la Salud, Ingeniería, Arquitectura, Psicología, Ciencias Sociales y de la Educación: 958 241992/958 240617

#### PÁGINAS DE INTERNET Y CORREOS ELECTRÓNICOS:

-VICERRECTORADO DE ESTUDIOS Y GRADO Y POSGRADO: <http://www.ugr.es/~vicengp/>

- Secretariado de Enseñanzas de Artes, Humanidades, Ciencias Jurídicas, Económico-Empresariales: [vicengp2@ugr.es](mailto:vicengp2@ugr.es)
- Secretariado de Enseñanzas de Ciencias, Ciencias de la Salud, Ingeniería, Arquitectura, Psicología, Ciencias Sociales y de la Educación: [vicengp3@ugr.es](mailto:vicengp3@ugr.es)

#### -UNIDAD DE INNOVACIÓN DOCENTE:

Complejo Administrativo Triunfo, C/ Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada FAX: 958 244335  
TELÉFONO: 958 243147

#### PÁGINAS DE INTERNET Y CORREOS ELECTRÓNICOS:

<http://www.ugr.es/~vicinnova/>

[vicinnova@ugr.es](mailto:vicinnova@ugr.es)

## **V.II. Formas de acceso y transporte**

1. Al Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

1, 3, 6, 21, 23, 33, 121, 4, 7, 8 y 9 (paradas de Gran Vía 3 y Constitución 1)

2. Plano de situación:



## **B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Responder al 90% de las consultas recibidas por correo electrónico en un plazo máximo de 5 días laborales.
2. Resolver las convocatorias de Proyectos de Innovación Docente en un máximo de 2 meses desde que se cierra la convocatoria.

3. Tramitar el 80% de los certificados de Evaluación Global del profesorado en un máximo de 7 días laborales desde la recepción de su solicitud.
4. Publicitar a través de nuestra página Web a la comunidad universitaria el 95% de las convocatorias de becas en un plazo máximo de 3 días laborales
5. Actualizar la página Web del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad como mínimo una vez a la semana
6. Contestar el 99% de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 5 días laborales

## **II. INDICADORES**

### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éste Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios:

1. Porcentaje de consultas contestadas dentro del plazo establecido
2. Tiempo de resolución de las convocatorias de Proyectos de Innovación Docente
3. Porcentaje de certificados de Evaluación Global tramitados dentro del plazo establecido
4. Porcentaje de convocatorias de becas publicitadas en la Web dentro del plazo establecido
5. Número de actualizaciones de la página Web cada semana
6. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo establecido

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público:**

Lunes a Viernes de 09:00 a 14:00

#### **I.II. Otros datos de interés:**

Certificado UNE EN ISO ISO 9001:2000, 9 de Julio 2007 por la entidad certificadora SGS, nº ES0714387D  
Alcance: Elaboración, reforma y tramitación de los planes de estudios y adscripción de asignaturas de los mismos. Organización del curso conducente a la obtención del Certificado de Aptitud Pedagógica y la gestión económica y administrativa que conlleva. Supervisión y distribución de los informes de evaluación. Ayudas al profesorado. Gestión de proyectos de innovación docente y de tutorías, los premios de innovación docente y las acciones estratégicas de mejora. Proceso administrativo asociado a la evaluación del personal docente perteneciente a la Universidad de Granada. Gestión de becas asociadas a proyectos de innovación docente y de tutorías, a las acciones estratégicas de mejora a los proyectos subvencionados por entidades externas a la Universidad. Gestión de los Premios de Excelencia Docente de la Universidad de Granada. Organización y

gestión de actividades de formación del profesorado.

Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS.

Alcance: “Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias”



UNIVERSIDAD DE GRANADA

## CARTA DE SERVICIO DE CENTROS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA (CONSERJERÍAS Y SECRETARÍAS)

### PRÓLOGO

La Carta de Servicios de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

### A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

#### I. DATOS IDENTIFICATIVOS

##### **I.I. Datos Identificativos de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías)**

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) son una Unidad Funcional que depende de Gerencia en la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías)**

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) tienen como misión el apoyo administrativo a la organización docente, a la investigación y a la enseñanza universitaria, en general, y la gestión de los procesos académicos, administrativos y de servicios, conducentes a la obtención de los títulos de grado y posgrado.

##### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

Los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) son la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### **I.IV. Formas de colaboración y participación con los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías)**

Las personas usuarias de los servicios que prestan los Centros Académicos de la Universidad de Granada

(Conserjerías y Secretarías) podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

Miembros de la Unidad Funcional: Equipos de trabajo

Usuarios externos: De forma presencial, o bien mediante la utilización de los buzones de quejas y sugerencias, mediante escritos dirigidos a la dirección, telefónicamente, o a través de las páginas webs de cada Centro, cuyos links aparecen enumerados en la página web de la Unidad Funcional, en la siguiente dirección:<http://www.ugr.es/~ufcentrosacademicos/>. Dicha información también se especifica en el anexo I.

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

A los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Información y atención personalizada a los usuarios de forma presencial, telefónica y a través de página web, correo electrónico o tableros de anuncios
2. Gestión de espacios y recursos (organización y distribución de espacios y recursos de apoyo a la docencia, control y supervisión del mantenimiento, información sobre localización de despachos, aulas y servicios del Centro, custodia, apertura y cierre de las distintas dependencias del Centro)
3. Servicios administrativos académicos .Matriculación de primer y segundo ciclo .Asesoramiento en la fase de automatrícula .Alteración de matrícula .Devolución de precios públicos .Convocatoria extraordinaria de diciembre .Certificaciones .Tramitación de títulos, Suplemento Europeo al Título y Certificado Europeo .Recepción y tramitación de becas .Traslados de expediente .Simultaneidad de estudios .Recepción de solicitud y entrega del carnet universitario .Entrega del bonobús universitario. Cambios de grupo .Programa de movilidad y relaciones internacionales .Adaptación, convalidación y reconocimiento de créditos .Consulta y configuración de expedientes académicos .Matrícula de las pruebas de homologación de títulos extranjeros de educación superior y tramitación del expediente correspondiente .Gestión de actas de calificaciones: validación y custodia de las mismas
4. Asuntos económicos.
5. Registros auxiliares del Registro General de la Universidad de Granada en los Centros en los que se establezca.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías)**

#### **GENERAL:**

-Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.

-Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.

- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- L.O.3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

### **ESPECÍFICA:**

#### **-MATRÍCULA:**

- R. D. 69/2000, de 21 de enero, por el que se regulan los procedimientos de selección para el ingreso en los centros universitarios de los estudiantes que reúnan los requisitos legales necesarios para el acceso a la universidad.
- Reglamento General de Acceso a la Universidad de Granada, aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión del día 4 de marzo de 1996
- Reglamento General Sobre Adaptaciones, Convalidaciones y Reconocimiento de Créditos, aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada el día 4 de Marzo de 1996, y modificado por la Junta de Gobierno el 14 de abril de 1997 y el 5 de febrero de 2001.
- Reglamento regulador de la Libre Configuración en la Universidad de Granada.
- Normativa de Planificación Docente y de organización de Exámenes de la Universidad de Granada.
- Resolución del Rector de la UGR, por la que se dictan normas para la formalización de matrícula en el curso correspondiente.
- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, por la que se elevan a definitivos los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso correspondiente en dicha Universidad
- Orden de la Junta de Andalucía por la que se fijan los precios públicos
- Ley de Familias Numerosas
- Convocatoria anual sobre becas y ayudas al estudio para alumnos universitarios
- Ley 12/89, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública (BOE 11-5-89)
- Ley de 17 de julio de 1953, por la que se establece el Seguro Escolar Obligatorio

#### **-CERTIFICACIONES:**

- Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada, de 18 de julio de 2008, por la que se establecen los precios públicos a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso 2008-2009, en dicha Universidad.
- Decreto 408/2008, de 15 de julio, por el que se actualiza el Catálogo de Enseñanzas Universitarias conducentes a la expedición por las Universidades Públicas de Andalucía de títulos oficiales, así como la estructura de los centros que las imparten y se fijan los precios públicos y tasas a satisfacer por la prestación de servicios académicos y administrativos universitarios para el curso 2008/2009.

#### **-TÍTULOS**

- Real Decreto 1496/ 1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios. (BOE núm. 298, de 14 de diciembre)

-Orden de 8 de julio de 1988, para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. (BOE núm. 167, de 13 de julio). Modificada por Orden de 24 de diciembre de 1988 (BOE de 7/01/1989).

-Resolución de 26 de junio 1989 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de lo dispuesto en la Orden de 8 de julio de 1998 en materia de títulos universitarios. (BOE núm. 170, de 18 de julio).

#### -EQUIVALENCIAS DE ESTUDIOS

-RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (BOE nº 260, de 30 de octubre de 2007).

-RD 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios; y RD 1497, de 27 de noviembre, por el que establecen directrices generales comunes de los planes de estudios de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Estos Reales Decretos se aplicarán a las enseñanzas anteriores a la publicación de los RD 55/2005 y 56/2005, hasta su definitiva extinción.

-Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior. (BOE nº 55 de 04/03/04)

-Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el R.D. 285/2004.

-Real Decreto 1497/1987, de 27 de noviembre, por el que se establecen las Directrices Generales Comunes de los Planes de Estudios y de los títulos universitarios de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

-Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto

-Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre.

-Reglamento General sobre adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos, aprobado por la Junta de Gobierno de la Universidad de Granada en sesión celebrado el día 4 de marzo de 1996 (modificado en sesiones celebradas el 14/04/1997 y 05/02/2001)

-Reglamento Regulador de la Libre Configuración en la Universidad de Granada, de 4 de marzo 1996.

-Acuerdo del Consejo de Coordinación Universitaria de 25 de octubre de 2004, por el que se establecen los criterios generales a que habrán de ajustarse las Universidades en materia de convalidación y adaptación de estudios cursados en centros académicos españoles o extranjeros.

#### -MOVILIDAD

-Normativa general de la Universidad de Granada (movilidad internacional de estudiantes) aprobada en Consejo de Gobierno celebrado el 9 de mayo de 2005-Manual de Coordinación del Programa Sócrates/Erasmus

#### -ACTAS

-Resolución del Rectorado de la Universidad de Granada por la que se dictan normas para la formalización de matrícula para el curso actual.

-Normativa de Planificación Docente y Organización de exámenes de la Universidad de Granada, aprobado por Junta de Gobierno de 30 de junio de 1997.

-Plan General de Ordenación Docente para el curso académico en vigor.-Calendario académico oficial de la Universidad de Granada.

## -HOMOLOGACIÓN

-Real Decreto 285/2004 de 20 de febrero por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (B.O.E. de 4 de marzo)

-Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 285/2004 de 20 de febrero por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (B.O.E. de 19 de marzo)

-Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

-Orden ECI/1519/2006 de 11 de mayo, por la que se establecen los criterios generales para la determinación y realización de los requisitos formativos complementarios previos a la homologación de títulos extranjeros de educación superior (B.O.E. de 19 de mayo).

-Orden ECI/1712/2005 de 2 de junio, por la que se modifica la Orden ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos extranjeros de educación superior (B.O.E. de 10 de junio).

-Orden ECI 3686/2004 de 3 de noviembre, por la que se dictan normas para la aplicación del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por las que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (B.O.E. de 15 de noviembre).-Orden ECD 272/2002 de 11 de febrero de 2002, para la aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto 86/1987, de 16 de enero, por la que se regulan las condiciones de homologación de títulos extranjeros de educación superior (BOE. Del 15 de enero). Seguirá siendo de aplicación a los procedimientos tramitados según el Real Decreto 86/1987.

## -ATENCIÓN AL USUARIO

-Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.-Decreto 204/1995 de 29 de Agosto por el que se establecen medidas organizativas para los servicios administrativos de atención directa a los ciudadanos.

## -ASUNTOS ECONÓMICOS

Normativa Estatal:

-Ley 47/2003 de 26 de noviembre, Ley General Presupuestaria

-Ley 18/2001 de 12 de diciembre, General de Estabilidad Presupuestaria

-Ley Orgánica 5/2001, complementaria de la anterior.

-RD 1098/2001, de 12 de octubre, Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas

-Ley 30/2007 de 30 de Octubre, Ley de Contratos del Sector Público

-Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

Normativa Autonómica:

-Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

-Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía

-Decreto 276/1987, de 11 noviembre, Reglamento que desarrolla la Ley del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

-Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de

Andalucía.

-Orden de 11 de julio de 2006, por la que se actualizan las cuantías de determinadas indemnizaciones por razón del servicio.

-Clasificación económica de Ingresos y Gastos del Presupuesto de las Universidades Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

-Normativa Propia de la Universidad de Granada.

-Presupuesto de la Universidad de Granada.

-Normas de ejecución del presupuesto.

-Manual de Tramitación de gastos de la Universidad de Granada.

-Instrucciones del Programa Sorolla-Universitas XXI.

-Normas gestión de Inventario de la Universidad de Granada.

-Resolución de Gerencia de 17 de diciembre de 1999 sobre adquisición de productos a través de la Central de Suministros.

-Resto de normativa aplicable

-REGISTRO

-R.D. 772/1999 de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones ante la Administración General del Estado, la expedición de copias de documentos y devolución de originales y el régimen de las oficinas de registro.

-Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

-GESTIÓN DE ESPACIOS Y RECURSOS

-IV Convenio Colectivo del personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía

-Reglamento de Régimen Interno

-Resoluciones y acuerdos Comité de Empresa/Gerencia.

### **III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. DERECHOS ESPECÍFICOS DEL ALUMNADO (art. 51 LAU):

- a) Una educación superior pública y de calidad, asequible para todos los ciudadanos.
- b) Al establecimiento en el marco de las competencias de la Comunidad Autónoma de un sistema de becas y ayudas suficiente, que garantice la eliminación de desigualdades que provoquen la exclusión o el abandono de los estudios por cuestiones de índole económica.
- c) La igualdad de oportunidades en el acceso y la libre elección de los estudios, únicamente limitado por la capacidad del sistema universitario.
- d) La libertad de estudios y aprendizaje, garantizándose el establecimiento y el respeto de los diversos mecanismos y medios de adquisición de los conocimientos.
- e) La igualdad y objetividad de los estudiantes en la corrección de las pruebas, exámenes y sistemas de evaluación de los conocimientos que las Universidades establezcan.
- f) Disponer de instalaciones y recursos adecuados que permitan el correcto desarrollo de los derechos y libertades de representación, asociación y reunión. Se protegerá el ejercicio de estos derechos de manera que puedan complementarse con las labores académicas de los estudiantes.
- g) La libertad de expresión y desarrollo de actividades culturales, debiendo estar al servicio de los estudiantes los medios necesarios para su desarrollo.
- h) Participar en los procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza mediante los sistemas que se habiliten para tal efecto.
  - i) Disponer de recursos, instalaciones y metodologías que permitan a los estudiantes el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Las Universidades y la Consejería de Educación y Ciencia promoverán programas de actuación conjunta que favorezcan la consecución de los siguientes objetivos:

- a) La movilidad de los estudiantes con el fin de mejorar su formación integral y el conocimiento del entorno social, cultural y académico andaluz, español y europeo.
- b) La participación de los estudiantes en las tareas de cooperación al desarrollo y la recepción en Universidades andaluzas de estudiantes provenientes de otros países menos desarrollados.
- c) La mayor coordinación entre las Universidades para facilitar que los sistemas de acceso garanticen de forma efectiva el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad
- d) La adecuación de la capacidad del sistema universitario a la demanda social, de forma que la libre elección de los estudios pueda ser efectiva.
- e) La plena y más eficiente inserción laboral de los estudiantes titulados, fomentando para ello cuantos análisis de demanda, convenios con empresas o procesos de formación de postgrado puedan coadyuvar a ello.
- f) El asociacionismo, la participación y el espíritu cívico y solidario de los estudiantes como expresión de su formación integral y de la contribución de los estudios universitarios a la generación de una ciudadanía libre, crítica y democrática.
- g) La participación democrática de los estudiantes en los respectivos órganos de gobierno, representación y gestión de la Universidad.
- h) La participación en los procesos de evaluación de la calidad de la docencia recibida.
- i) Los mecanismos que faciliten la elección del profesorado por parte del alumnado.
- j) Contribuir a eliminar los obstáculos sociales por los que se puedan ver afectados los

estudiantes, atendiendo a situaciones especiales de discapacidad, marginación, exclusión o inmigración.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías).

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.



## **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios de Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías), las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Ver Anexo I (Directorio de Centros Académicos)

### **V.II. Formas de acceso y transporte**

1. A los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Acceso al Campus de Fuentenueva: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22.

Acceso al Campus Centro: líneas U, 4, 5 y 6.

Acceso al Campus de Cartuja: C, U y 8.

Acceso al Campus de Aynadamar: 6, 9 y 22.

Acceso al Campus Ceuta: Plaza de la Constitución-Barriada del Morro

Acceso al Campus de Melilla: Línea 3 General Marina-Barrio del Real

2 Plano de situación:

A. **Facultad De Educacion Y  
Humanidades De Ceuta**

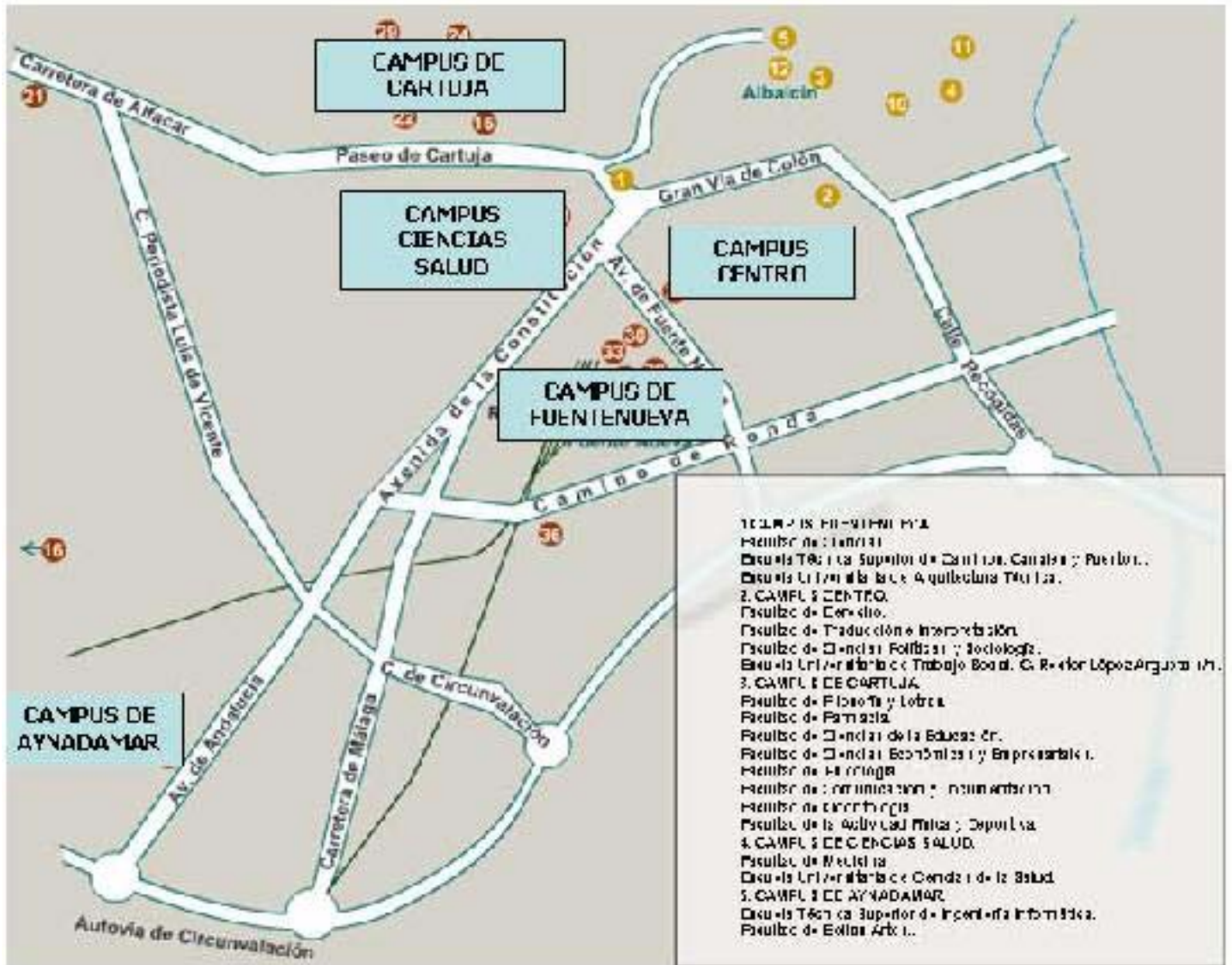
C/ El Greco S/N, 51002 Ceuta - 956 526 100



## A. Campus De Melilla Cb

Carretera Alfonso XIII 22, 52005 Melilla -  
035





- 1. CAMPUS DE FUENTE NUEVA**  
 Facultad de Ciencias  
 Escuela Técnica Superior de Ciencias, Ciencias y Políticas.  
 Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica.  
**2. CAMPUS CENTRO**  
 Facultad de Derecho.  
 Facultad de Producción e Interacción.  
 Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.  
 Escuela Universitaria de Trabajo Social. C. Rector López Argueta 17.  
**3. CAMPUS DE CARTUJA**  
 Facultad de Filosofía y Letras.  
 Facultad de Farmacia.  
 Facultad de Ciencias de la Educación.  
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.  
 Facultad de Ingeniería.  
 Facultad de Comunicación e Informátics.  
 Facultad de Ciencias.  
 Facultad de la Actividad Física y Deportiva.  
**4. CAMPUS DE CIENCIAS SALUD**  
 Facultad de Medicina.  
 Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud.  
**5. CAMPUS DE AYNADAMAR**  
 Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática.  
 Facultad de Bellas Artes.



## **B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Actualizar, como mínimo una vez al mes, la información ofrecida a través de los diversos canales de comunicación (página web, tableros de anuncios, etc.)
2. Iniciar los trámites para resolver 99% de las incidencias relacionadas con el mantenimiento de los espacios y recursos en un plazo de un día hábil.
3. Notificar 90% de las resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios antes del 31 de enero.
4. Tener disponibles el 100% de las certificaciones personales en un plazo máximo de cuatro días hábiles desde su solicitud, en el caso de alumnos incluidos en la base de datos.
5. Entregar el 100% de certificados de expedición del título en el momento de la justificación de su abono por la persona solicitante.
6. Remitir el 100% de los certificados académicos oficiales a las Universidades de destino antes del 31 de enero.
7. Tramitar las facturas autorizadas por el responsable de gasto, que no presenten incidencias en un plazo no superior a veinte días desde su recepción.
8. Distribuir el 90% de los documentos registrados en un plazo máximo de un día hábil.

### **II. INDICADORES**

#### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por los Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías) se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por éstos Centros Académicos de la Universidad de Granada (Conserjerías y Secretarías):

1. Número de veces que se actualiza la información
2. Porcentaje de incidencias tramitadas dentro del plazo establecido
3. Porcentaje de resoluciones sobre equivalencias parciales de estudios notificadas a los interesados antes del 31 de enero
4. Porcentaje de certificaciones personales disponibles en el plazo establecido
5. Porcentaje de certificados de expedición del título entregados en el plazo establecido
6. Porcentaje de certificados académicos oficiales remitidos en el plazo establecido
7. Número de reparos formulados por la Intervención en relación con el total de facturas tramitadas
8. Porcentaje de documentos registrados distribuidos en el plazo establecido

## C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

#### I.I. Horarios de atención al público

De 9 a 14 horas.

Horario de apertura de los Centros: de 8 a 22 horas (excepto períodos vacacionales)

#### I.II. Otros datos de interés:

La Unidad Funcional Centros Académicos (Conserjerías y Secretarías) esta certificada en base a la norma ISO9001:2008, con el siguiente alcance: "Atención al Usuario, Gestión Académica, Gestión Económica, Gestión de Espacios y Recursos y Registro". Fecha de validez: 28 de Enero de 2009.-La Universidad de Granada está en posesión del certificado UNE-EN-ISO 14001 MEDIO AMBIENTE, con número ES08/5000. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".-Para ver el mapa de situación de los distintos centros académicos, se puede consultar la Web de la Unidad Funcional en el siguiente enlace: <http://www.ugr.es/~ufcentrosacademicos/>.

#### Anexo I

##### GRANADA

Facultad de Bellas Artes

Avda. Andalucía, s/n, Edificio Aynadamar, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243819-958243815

Fax: 958242975

Correo electrónico: [arte6@ugr.es](mailto:arte6@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/fbbaa/>

Facultad de Ciencias

Campus Universitario de Fuentenueva, Avda. Severo Ochoa, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243372-958243379

Fax: 958246387

Correos electrónicos: [decacien@ugr.es](mailto:decacien@ugr.es) [gestcien@ugr.es](mailto:gestcien@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/decacien/>

[Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte](#)

Carretera de Alfacar, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958244353-958244359

Faxes: 958249428-958244360

Correo electrónico: [facultaddeporte@ugr.es](mailto:facultaddeporte@ugr.es)

<http://deporte.ugr.es/>

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfono: 958243730

Fax: 958243729

Correos electrónicos: [secretariaeconomicas@ugr.es](mailto:secretariaeconomicas@ugr.es) [decanatoeconomicas@ugr.es](mailto:decanatoeconomicas@ugr.es)

<http://fccee.ugr.es/>

Facultad de Ciencias de la Educación

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958242944-958243999

Fax: 958242946

Correo electrónico: [decanatoeducacion@ugr.es](mailto:decanatoeducacion@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/dcceduc/>

[Facultad de Ciencias Políticas y Sociología](#)

C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958248371-243092

Fax: 958244119

Correo electrónico: [mvela@ugr.es](mailto:mvela@ugr.es)

<http://www.ccpolsoc.com/>

[Facultad de Ciencias del Trabajo](#)

Edificio San Jerónimo, C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958244395-958249401

Fax: 958244397

Correo electrónico: [citrab@ugr.es](mailto:citrab@ugr.es)

<http://citrab.ugr.es/>

#### Facultad de Comunicación y Documentación

Colegio Máximo, Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958246252-958243984

Fax: 958243945

Correo electrónico: [eaguirre@decsai.ugr.es](mailto:eaguirre@decsai.ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/fbd/>

#### Facultad de Derecho

Plaza de la [Universidad](#), 1, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243443-958243446

Fax: 958243489-958241917

Correo electrónico: [decanatoderecho@ugr.es](mailto:decanatoderecho@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/wderecho/>

#### Facultad de Farmacia

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243921-958243923

Fax: 958246241

Correo electrónico: [etalaver@ugr.es](mailto:etalaver@ugr.es)

<http://farmacia.ugr.es/>

#### Facultad de Filosofía y Letras

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243567

Fax: 958242851



Correo electrónico: [secretarialetras@ugr.es](mailto:secretarialetras@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/letras/>

#### Facultad de Medicina

Avda. de Madrid, 11, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243505-958243503

Fax: 958291834

Correo electrónico: [decamed@ugr.es](mailto:decamed@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/facmed/>

#### Facultad de Odontología

Colegio Máximo, Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243812

Fax: 958243795

Correo electrónico: [odonto@ugr.es](mailto:odonto@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/odonto/>

#### Facultad de Psicología

Campus Universitario de La Cartuja, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243773-958243165

Fax: 958243774

Correo electrónico: [secrepsico@ugr.es](mailto:secrepsico@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/psicolo>

#### Facultad de Traducción e Interpretación

C/ Puentezuelas, 55, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243469-958242877

Fax: 958243468

Correo electrónico: [secretariafti@ugr.es](mailto:secretariafti@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/factrad/>

[E.T.S. de Arquitectura](#)

Autopista de Badajoz, 38, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958244345-958242872

Fax: 958246115

Correo electrónico: [etsarqui@ugr.es](mailto:etsarqui@ugr.es)

<http://www.ugr.es/~etsarqui>

[E.T.S. de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos](#)

Campus Universitario de Fuentenueva

Edificio Politécnico, C/ Severo Ochoa, s/n, 18071- [Granada](#)

Teléfonos: 958249466-958244149

Fax: 958244148

Correo electrónico: [etsiccp@ugr.es](mailto:etsiccp@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/ecaminos/index.htm>

E.T.S. de Ingenierías Informática y de Telecomunicación

C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958242802

Fax: 958242801

Correo electrónico: [jbarros@ugr.es](mailto:jbarros@ugr.es)

<http://etsiit.ugr.es>

E.U. de Arquitectura Técnica

Campus Universitario Fuentenueva, C/ Severo Ochoa, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos958243107-958243106

Fax: 958243104

Correo electrónico: [secretariaeuat@ugr.es](mailto:secretariaeuat@ugr.es)

<http://arqtec.ugr.es/>

E.U. de Ciencias de la Salud

Avda. de Madrid, s/n, 18071-[Granada](#)

Teléfonos: 958243501-958243552

Fax: 958248904

Correo electrónico: [ccsalud@ugr.es](mailto:ccsalud@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/ccsalud/>

E.U. de Trabajo Social

Edificio San Jerónimo, C/ Rector López Argüeta, s/n, 18071-[Granada](#)

958243096-958243097

Fax: 958243076

Correo electrónico: [mbaeza@ugr.es](mailto:mbaeza@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/eutrasoc/>

E.U. de Enfermería (S.A.S.) "Virgen de las Nieves"

Avda. de las Fuerzas Armadas, 2, 18014-[Granada](#)

Teléfonos: 958 020022-958 020168

Fax: 958 020132

Correo electrónico: [sec\\_eue.hvn.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:sec_eue.hvn.sspa@juntadeandalucia.es)

E.U. de Profesorado de E.G.B. "La Inmaculada"

Crta. de Murcia, s/n, 18010-[Granada](#)

Teléfonos: 958205861

Fax: 958287469

CEUTA

Facultad de Educación y Humanidades de Ceuta

C/ El Greco, 10, 51002-Ceuta

Teléfonos: 956526100

Fax: 956526117

Correo electrónico: [ceusec2@muralla.ugr.es](mailto:ceusec2@muralla.ugr.es)

<http://www.ugr.es/~w3ceuta/>

[E.U. de Enfermería Cruz Roja "F. González Azcune" de Ceuta](#)

Paseo de la Marina, 116, 51001-Ceuta

Teléfonos: 956519345

Fax: 956516519

<http://www.ugr.es/local/eueceuta/eueceuta.html>

MELILLA

[Facultad de Educación y Humanidades de Melilla](#)

Ctra. Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla

Teléfonos: 952698700

Fax: 952691170

Correo electrónico: [faedumel@ugr.es](mailto:faedumel@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/faedumel/>

[E.U. de Ciencias Sociales de Melilla](#)

Ctra. Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla

Teléfonos: 952698700

Fax: 952691248

Correo electrónico: [gsarni@ugr.es](mailto:gsarni@ugr.es)

<http://www.ugr.es/local/eues/>

[E.U. de Enfermería de Melilla](#)

C/ Alfonso XIII, s/n, 52005-Melilla

Teléfonos:952698700

Fax: 952691170

UNIVERSIDAD DE GRANADA

## **CARTA DE SERVICIOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de los Departamentos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por los Departamentos de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por los Departamentos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, los Departamentos de la Universidad de Granada adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

#### **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

##### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

###### **I.I. Datos Identificativos de los Departamentos de la Universidad de Granada**

Los Departamentos de la Universidad de Granada dependen orgánicamente de la administración delegada de los centros académicos y funcionalmente de la Dirección del Departamento o Instituto de la Universidad de Granada.

###### **I.II. Misión de los Departamentos de la Universidad de Granada**

Los Departamentos de la Universidad de Granada tienen como misión realizar las funciones de cooperación, informe, asesoramiento, control y tramitación administrativa, derivadas de las competencias atribuidas a los Departamentos e Institutos Universitarios de Investigación por la legislación vigente.

###### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

Los Departamentos de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

###### **I.IV. Formas de colaboración y participación con los Departamentos de la Universidad de Granada**

Las personas usuarias de los servicios que prestan los Departamentos de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Encuestas de satisfacción de usuarios disponibles en cada departamento o instituto o dependencia de la Unidad Funcional.

- Buzón de sugerencias en los centros de la Universidad de Granada.

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

A los Departamentos de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Atención a las personas usuarias de la unidad y gestión de la información.
2. Gestión del presupuesto asignado a los distintos centros de gasto adscritos al departamento o instituto:
  - a. Gestión de compras.
  - b. Tramitación de facturas.
  - c. Liquidación de dietas y bolsas de viaje.
  - d. Elaboración de informes sobre la ejecución del presupuesto de cada centro de gasto
3. Cooperación, informe, asesoramiento y tramitación administrativa de la actividad académica en departamentos e institutos.
4. Realización de la preinscripción y matrícula del tercer ciclo y matrícula de masteres oficiales.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Departamentos de la Universidad de Granada**

#### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de Noviembre.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos
- Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre reguladora del Derecho de petición.

#### **Específica:**

- Normativa de Planificación Docente y de la Organización de Exámenes. Aprobada en Junta de Gobierno de 30 de junio de 1997.
- RD 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias Oficiales.
- RD 778/1998, de 30 de abril, por el que se regula el Tercer Ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de doctor y otros estudios de postgrado.

- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado
- Normativa económico/financiera de la Universidad de Granada.
- L.O.3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

### **III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. A formular sugerencias para la mejora del servicio.
9. A colaborar activamente para el buen funcionamiento de los departamentos e institutos de investigación.

### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

#### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias de los Departamentos de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con los Departamentos de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

#### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en los Departamentos de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo



normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de los Departamentos de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por los Departamentos de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

#### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios de los Departamentos de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Los Departamentos e Institutos de Investigación pertenecientes a esta Unidad Funcional se encuentran en las instalaciones de los Centros Académicos de la Universidad de Granada, situados en los campus de:

##### **1. CAMPUS FUENTENUEVA**

- A. Facultad de Ciencias. C/ Severo Ochoa s/n.
- B. Escuela Técnica Superior de Caminos, Canales y Puertos. C/ Severo Ochoa s/n. Paseillos Universitarios.
- C. Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica. C/ Severo Ochoa s/n.

##### **2. CAMPUS CENTRO.**

- A. Facultad de Derecho. Plaza de la Universidad s/n.
- B. Facultad de Traducción e Interpretación. C/ Puentezuelas s/n.
- D. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. C/ Rector López Argueta s/n
- E. Escuela Universitaria de Trabajo Social. C/ Rector López Argueta s/n. Edif. S. Jerónimo.

##### **3. CAMPUS DE CARTUJA.**

- A. Facultad de Filosofía y Letras. Campus de Cartuja s/n
- B. Facultad de Farmacia. Campus de Cartuja s/n

- C. Facultad de Ciencias de la Educación. Campus de Cartuja s/n
- D. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Campus de Cartuja s/n
- F. Facultad de Psicología. Campus de Cartuja s/n
- G. Facultad de Comunicación y Documentación. Colegio Máximo de Cartuja s/n
- H. Facultad de Odontología. Colegio Máximo de Cartuja s/n.
- I. Facultad de la Actividad Física y Deportiva. Carretera de Alfacar s/n.

#### 4. CAMPUS DE CIENCIAS SALUD.

- A. Facultad de Medicina. Avda. Madrid s/n.
- B. Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud. Avda, Madrid s/n.

#### 5. CAMPUS DE AYNADAMAR.

- A. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática. C/ Periodista Daniel Saucedo Aranda s/n.
- B. Facultad de Bellas Artes. Avda. Andalucía s/n. Edificio Aynadamar.

Los teléfonos pueden ser consultados en el directorio de la Universidad en la Página Web de la Universidad de Granada: <http://www.ugr.es>.

### **V.II. Formas de acceso y transporte**

1. A los Departamentos de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Acceso al Campus de Fuentenueva: líneas U, 5, 10, 11, 21 y 22.

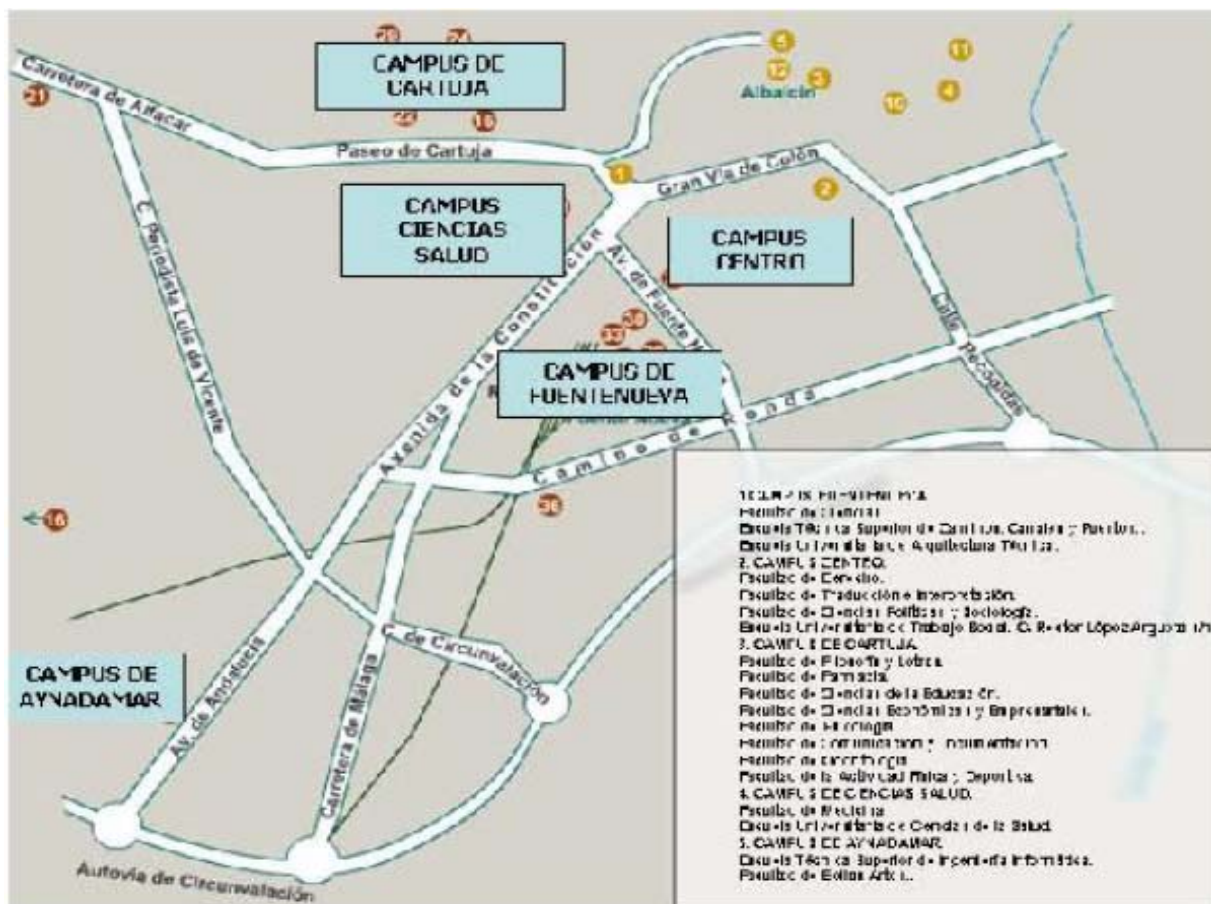
Acceso al Campus Centro: líneas U, 4, 5 y 6.

Acceso al Campus de Cartuja: C, U, 20 y 8.

Acceso al Campus de Aynadamar: 6, 9 y 22.

Más información en la empresa de transportes Rober: <http://www.transportesrober.com/mapas/plano.html>

2. Plano de situación:



## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. COMPROMISOS DE CALIDAD

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por los Departamentos de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Contestar el 95% de las quejas y sugerencias formales planteadas por las personas usuarias en un plazo máximo de 10 días desde su recepción en la Unidad.
2. Satisfacción con los servicios prestados del 90% de las personas usuarias.
3. Tramitar el 80% de las facturas en un plazo máximo de diez días desde la fecha en que esta cumple todos los requisitos para su tramitación, hasta la fecha de imputación del gasto.
4. Tramitar el 90% de los expedientes de indemnización por razón del servicio sin devoluciones, en el plazo máximo de diez días.
5. Prestar una atención satisfactoria al alumnado de master y tercer ciclo en su matriculación y relación con el departamento.

## **II. INDICADORES**

### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por los Departamentos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta:

1. % de quejas y sugerencias contestadas en plazo.
2. Obtener un valor mínimo de 3 (en una escala de 1 a 5) del 90% de las encuestas realizadas
3. % de expedientes de gasto tramitados en plazo.
4. % de expedientes de indemnización por razón del servicio tramitados de forma correcta, sin devolución.
5. % de expedientes tramitados en plazo
6. Valoración positiva 3 sobre 5 del 80% del alumnado en las encuestas de satisfacción

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público**

Como norma general, el horario de atención al usuario será desde las 9:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes.

#### **I.II. Otros datos de interés**

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de la Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.

Los departamentos de la Universidad de Granada a fecha 2 de Marzo de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, con nº ES09/6521 por la entidad certificadora SGS: Alcance: “Gestión de los procesos que se desarrollan en los departamentos e institutos de investigación de la Universidad de Granada: Gestión económica, Gestión académica, Gestión de posgrado y Atención al Usuario”.

## **CARTA DE SERVICIOS DE LA EDITORIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la Editorial de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la Editorial de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la Editorial de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la Editorial de la Universidad de Granada adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

### **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

#### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

##### **I.I. Datos Identificativos de la Editorial de la Universidad de Granada**

La Editorial de la Universidad de Granada es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Extensión Universitaria de la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión de la Editorial de la Universidad de Granada**

La Editorial de la Universidad de Granada tiene como misión difundir la investigación, apoyar la docencia, promover la divulgación científica y dar a conocer el patrimonio histórico y bibliográfico de la Universidad de Granada.

##### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

La Editorial de la Universidad de Granada es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### **I.IV. Formas de colaboración y participación con la Editorial de la Universidad de Granada**

Las personas usuarias de los servicios que presta la Editorial de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Exponer sus quejas y/o sugerencias:
- De forma presencial en nuestras instalaciones, depositándolas en el buzón de sugerencias disponible.
- A través de escritos dirigidos a la Dirección de la Editorial.
- Por correo ordinario a la siguiente dirección: Editorial Universidad de Granada Antiguo Colegio Máximo. Campus Universitario de Cartuja. 18071 - Granada

- A través del sitio Web: <http://www.editorialugr.com>
- Por teléfono (958243930/ 958242827) o fax: 958243931
- O por otros medios que estime oportuno el interesado.

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

A la Editorial de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Edición en soporte papel o electrónico de: obras de investigación y trabajos monográficos, manuales y material didáctico docente, revistas científicas, obras de divulgación científica y obras de interés cultural y social.
2. Gestión de la edición de las publicaciones.
3. Asesoramiento sobre la presentación de originales mediante la elaboración y actualización del libro de estilo.
4. Difusión, distribución y comercialización de las publicaciones.
5. Gestión y mantenimiento de ventas a través de Internet.
6. Gestión de suscripciones a las revistas científicas editadas por la Editorial.
7. Gestión de los derechos de explotación de nuestras publicaciones.
8. Gestión del intercambio científico con otras Universidades y entidades dedicadas a la investigación y la docencia.
9. Elaboración de catálogos generales y boletines de novedades de la Editorial en formato impreso, electrónico y on-line.
10. Difusión del fondo editorial a través del portal de Internet de la Editorial, así como mediante notas de prensa, catálogos, folletos, presentaciones de libros, participación en Ferias nacionales e internacionales.

### **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por la Editorial de la Universidad de Granada**

Los servicios prestados y las actividades realizadas por la Editorial de la Universidad de Granada (EUG) vienen regulados por:

#### **General:**

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la L.O. 4/2007, de 12 de abril.
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades.
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- L.O. 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

#### **Específica:**

- Reglamento de funcionamiento interno de la Editorial Universidad de Granada, aprobado en el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrado el 31 de marzo de 2008.
- Ley 23/2006, de 7 de julio de 2006, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril.
- Ley 9/1975, de 12 de marzo, de régimen general para la promoción, producción y difusión del libro (B.O.E. 14/03/1975), en lo no derogado por la Ley 22/1987, de 11 de noviembre, de Propiedad Intelectual, y por el Real Decreto 875/1986, de 21 de marzo.
- Decreto 2984/1972, de 2 de noviembre (BOE 4/11/1972), por el que se establece la obligación de consignar en toda clase de libros y folletos el número ISBN, así como su actualización.
- Orden de 25 de marzo de 1987 por la que se regula la Agencia Española del ISBN (B.O.E. 01/04/1987).
- Decreto 325/1984, de 18 de diciembre, por el que se establecen normas de funcionamiento del servicio de Depósito Legal de Andalucía.
- Decreto 48/2002, de 12 de febrero, por el que se establece el Registro Territorial de la Propiedad Intelectual de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Norma ISO 3297, acerca del uso del Número Internacional e(S) estandarizado para publicaciones en Serie ISSN.
- Orden de 10 de junio de 1986 (Ministerio de Cultura), apartado Segundo, 1, 4, por el que se establece que la asignación del “international standard series number” (ISSN) a las publicaciones seriadas españolas es una de las competencias del Departamento de Proceso Bibliográfico de la Biblioteca Nacional.
- Orden de 22 de septiembre de 2008 por la que se regula la tramitación electrónica del número del Depósito Legal en Andalucía y se establecen formularios para la gestión del servicio.

### **III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

#### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en la Editorial de la Universidad de Granada de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramitan los procedimientos en que sean parte.
8. Conocer y consultar el Catálogo del Fondo Editorial, así como las formas y modos de obtener los libros publicados por la Editorial.
9. Tener la garantía de que toda obra editada por la EUG tendrá rigor científico y veracidad en sus contenidos, como contempla el Reglamento de Funcionamiento Interno.
10. Recibir información sobre las posibilidades de publicación.
11. Recibir información sobre aspectos relativos a la presentación de originales.
12. Tener garantía del anonimato en el proceso de evaluación de la publicación.
13. Recibir información sobre el contrato de edición.
14. Respeto a la confidencialidad de los datos y de los contenidos de los originales depositados para su evaluación y publicación.
15. Conocer la situación de las ventas de sus publicaciones.
16. Al reconocimiento como autor de las obras en los términos previstos en la legislación vigente, así como a la recepción de los derechos económicos acordados en contrato.
17. A la difusión de su obra por los canales habituales y de acuerdo con la práctica normal del sector.

#### **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

##### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

1. Las personas usuarias de la Editorial de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Editorial de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

##### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la Editorial de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.



#### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de la Editorial de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la Editorial de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que, por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

#### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios de la Editorial de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Antiguo Colegio Máximo. Campus Universitario de Cartuja.18071 - Granada. Página Web:  
<http://www.editorialugr.com>

**DIRECTOR:** Rafael G. Peinado Santaella. Teléfono : 958 24 39 32

Correo electrónico: [rpeinado@ugr.es](mailto:rpeinado@ugr.es)

**DIRECTOR TÉCNICO:** José Antonio García Sánchez. Teléfono: 958 24 06 49

Correo electrónico: [josean@ugr.es](mailto:josean@ugr.es)

**COMUNICACIÓN Y MARKETING:** Yolanda Ortiz Alejo. Teléfono: 958 24 28 27

Correo electrónico: [yortiz@ugr.es](mailto:yortiz@ugr.es)

**ADMINISTRACIÓN, DISTRIBUCIÓN E INTERCAMBIO:** Javier N. Rivera García y Antonio Ramírez Sánchez. Teléfonos: 958 24 39 30 /62 20 Fax: 958 24 39 31

Correos electrónicos: [jnrivera@ugr.es](mailto:jnrivera@ugr.es) y [anrasan@ugr.es](mailto:anrasan@ugr.es)

**ALMACÉN:** José Manuel Fernández Moreno. Teléfono: 958 24 06 49

Correo electrónico: edito4@ugr.es

SEGUIDOR DE EDICIONES: Fernando Lara Medina. Teléfono: 958 24 39 29

Correo electrónico: flmedina@ugr.es

## V.II. Formas de acceso y transporte

1 A la Editorial de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes: Campus Cartuja (Parada Psicología): Línea 8, C, U, 20, 20D

2. Plano de situación:



## **B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por la Editorial de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. A que todos los autores y coeditores tengan su correspondiente contrato de edición.
2. A que, cumplidos convenientemente los plazos que son competencia exclusiva de los autores, al menos el 95 % de los libros publicados, tesis doctorales y trabajos de investigación se editen en un tiempo medio de cuatro meses.
3. A que, el 95% de los pedidos realizados tanto por la página web como por las distribuidoras, sean servidos a satisfacción de las personas usuarias en un plazo máximo de seis días.
4. A que al menos diez de las novedades editoriales del año se promocionen en ferias nacionales y/o internacionales, por la propia Editorial de la Universidad de Granada o a través de la UNE.
5. Realizar presentaciones públicas de al menos el 15% de los libros publicados anualmente.
6. A que al menos un 20% de los libros publicados en un año sean editados en colaboración o coedición con otras entidades.
7. A que el 95 % del reparto correspondiente al intercambio científico se realice en un plazo máximo de 20 días (desde la fecha de alta de un libro).
8. A asesorar y solucionar los posibles problemas de gestión en un plazo máximo de 15 días.

### **II. INDICADORES**

#### **II.1. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el grado obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la Editorial de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Editorial de la Universidad de Granada:

1. % de contratos realizados de los libros publicados
2. % de libros publicados cuyo plazo de decisión sobre la publicación es menor a cuatro meses
3. % de pedidos servidos dentro del plazo de tiempo de seis días
4. Número de novedades enviadas a Ferias de libro, tanto nacionales como internacionales
5. % de presentaciones de libros publicados
6. % de libros publicados en colaboración o coedición con otras entidades
7. % del reparto de intercambio científico que salga en un plazo máximo de 20 días
8. Plazo de tiempo de resolución de posibles problemas de gestión

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público**

Horario normal: De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Horario reducido (Durante las vacaciones de Navidad, Semana Santa, Corpus y del 15 de junio al 15 de septiembre): De lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas.

#### **I.II. Otros datos de interés**

La Editorial de la Universidad de Granada se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001 Calidad, con nº ES07/4772, emitido por la entidad certificadora SGS, vigente en el periodo 12/12/2007-12/12/2010. Alcance: "Tramitación, aceptación y edición de publicaciones. Actividades auxiliares para la gestión, distribución y comercialización de publicaciones. Comunicación y marketing, gestión contable, almacén, intercambio científico y servicios de venta". La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

UNIVERSIDAD DE GRANADA

## **CARTA DE SERVICIO DE LOS SERVICIOS JURÍDICOS DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

### **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

### **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

#### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

##### **I.I. Datos Identificativos de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada**

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada dependen de la Secretaría General de la Universidad de Granada.

##### **I.II. Misión de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada**

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada tienen como misión, a instancia de los Órganos Generales de Gobierno, el Asesoramiento técnico-jurídico y Control de la Legalidad de convenios y contratos, así como el apoyo documental en la defensa de la Universidad de Granada en el ámbito jurisdiccional.

##### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios**

Los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada son la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

##### **I.IV. Formas de colaboración y participación con los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada**

Las personas usuarias de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

-Mediante la presentación de quejas, sugerencias o consultas de los usuarios/as por cualquiera de los canales de comunicación abierto.

-Mediante la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios.

-Para la presentación de escritos dirigirse a: Servicios Jurídicos. Hospital Real. Cuesta del Hospicio s/n 18071Granada.

-Dirección Web: <http://www.ugr.es/~secreral/pages/sjuridicos.htm>

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta**

A los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Asesoramiento Jurídico: Apoyar en la toma de decisiones y en la formación de la voluntad de los órganos colegiados y unipersonales mediante el estudio de los aspectos legales en un asunto determinado y asesoramiento jurídico en general, que se materializa en la emisión de un informe escrito.

2. Control de legalidad: Comprobar que la documentación (Contratos, convenios, pliegos de cláusulas administrativas...) o el acto administrativo realizado por el usuario cumplen con la legalidad vigente y adaptación, en su caso, a la misma.

3. Propuesta de resolución de recursos y reclamaciones vía administrativa: Tramitar aquellos recursos y reclamaciones en vía administrativa remitidos a los Servicios Jurídicos, que se interponga contra actos de la Universidad de Granada hasta la propuesta de resolución de los mismos.

4. Redacción de documentos jurídicos y elaboración de normativa interna: Elaborar documentación de base jurídica y normas de carácter interno en desarrollo de la normativa estatal, autonómica y propia de la Universidad de Granada.

5. Actuación en el ámbito jurisdiccional: Cumplimentar los trámites judiciales a requerimiento de los Órganos Judiciales.

6. Expediente de reclamación de responsabilidad patrimonial: Tramitar las reclamaciones de responsabilidad patrimonial interpuestas contra la Universidad de Granada.

7. Incoación y propuesta de resolución en materia disciplinaria: Elaborar la resolución de incoación y propuesta de resolución en materia Disciplinaria a instancia de los Órganos de Gobierno de la Universidad de Granada. Dar Asesoramiento legal durante la instrucción del procedimiento.

## **II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada**

### **General:**

- Constitución Española. Art. 27 "Derecho a la educación".
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 diciembre, de Universidades (BOE núm. 307, de 24 diciembre 2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 089, de 13 de abril).
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003).
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003, de 25 de noviembre.
- Ley 30/1992, de 26 noviembre, de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento-Administrativo Común (BOE núm. 285, 27 de noviembre 1992).
- L.O. 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos.

### **Específica:**

- Ley 7/2007, de 12 abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE núm. 089 del 13 de abril del 2007).
- Resolución de 3 de diciembre de 2004, de Universidad de Granada, por la que se publica la Relación de Puestos de Trabajo del Personal de Administración y Servicios (BOJA núm. 243, del 15 de diciembre del 2004).
- L.O. 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres. Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de igualdad de Género. en Andalucía.

## **III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que se sea parte.
8. A conocer en cualquier momento el estado de la tramitación en los procedimientos que tengan la condición de interesado, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
9. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
10. A formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
11. A no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, o que ya se encuentren en poder de la administración actuante.
12. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

## **IV. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

### **IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones**

1. Las personas usuarias de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, el responsable de los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto



que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada.

Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley.

Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

## **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Dirección Postal Hospital Real C/ Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada

Correo electrónico: [juri5@ugr.es](mailto:juri5@ugr.es)

Teléfonos 958 244280/ 958 243030

Fax: 958 244057

### **V.II. Formas de acceso y transporte**

1. A Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

1,3,4,6,7,8,9,11,23,33,C Parada de autobús: Triunfo.

2. Plano de situación:



## **B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**

### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

#### **I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por los Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Emitir el 90% de los informes de asesoramiento jurídico, a instancias de los Órganos Generales de Gobierno, en un plazo máximo de 30 días naturales.
2. Emitir el 95% de los informes preceptivos de control de legalidad de Contratos de investigación en un plazo máximo de 10 días naturales.
3. Elaborar el 100% informes previos para la Comisión de Reglamentos en el plazo establecido por dicha Comisión.
4. Reducir en un 80% los plazos establecidos, para el cumplimiento de trámites específicos, por los Órganos Judiciales.
5. Elaborar el 95% de las propuestas de incoación de expedientes en materia disciplinaria en un plazo máximo de 20 días naturales desde la entrada de la solicitud en los Servicios Jurídicos.

### **II. INDICADORES**

#### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Servicios Jurídicos de la Universidad de Granada:

1. Porcentaje de informes emitidos en un plazo máximo de 30 días
2. Porcentaje de informes preceptivos emitidos en un plazo máximo de 10 días para aquellos informes de control de legalidad Contratos de investigación.
3. Porcentaje de informes previos para la Comisión de Reglamentos.
4. Porcentaje de reducción en los plazos establecidos, para el cumplimiento de trámites específicos, por los Órganos Judiciales.
5. Porcentaje de propuestas de incoación de expedientes en materia disciplinaria en un plazo de 20 días desde la entrada en la unicidad de la solicitud de incoación.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público.**

9 a 14 horas.

#### **I.II. Otros datos de interés:**

Teléfonos de contacto: 958 244280 Fax: 958 244057

Página web: <http://secretariageneral.ugr.es/pages/sjuridicos/serviciosjuridicos>

La Universidad de Granada a fecha de 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000. Con Alcance "Docencia, Investigación, Mantenimiento de Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias".

Los Servicios Jurídicos a fecha 30 de Enero de 2009 se encuentran en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008. Con el alcance "Asesoramiento técnico-jurídico y control de la legalidad, así como apoyo en la defensa de la Universidad de Granada en el ámbito jurisdiccional".